



myenergy
Luxembourg

Rapport d'activité 2017

28.02.2018



myenergy
Luxembourg

Rapport d'activités 2017 – My Energy G.I.E.

1. Introduction et généralités

myenergy est la structure nationale pour la promotion d'une transition énergétique durable. Soutenue par l'État du Grand-Duché du Luxembourg (et représenté par le Ministère de l'Économie, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures, le Ministère du Logement), la Chambre des Métiers ainsi que l'Ordre des Architectes et Ingénieurs-conseils, sa mission est d'être le partenaire et le facilitateur public de référence pour mobiliser et accompagner la société luxembourgeoise vers une utilisation rationnelle et durable de l'énergie.

Dans cette optique, les activités de myenergy ciblent la réduction de la consommation énergétique, la construction et l'habitat durable, la promotion des énergies renouvelables ainsi que la mobilité, tout en contribuant à un développement économique national. myenergy intervient comme partenaire de tous les consommateurs d'énergie pour les accompagner dans leurs efforts pour une utilisation rationnelle et durable de l'énergie. myenergy agit également en tant que facilitateur pour les secteurs concernés par les aspects de l'énergie, afin de contribuer à des solutions adaptées toujours en lien avec une utilisation énergétique plus rationnelle et durable. Finalement, au travers de l'analyse des comportements des différents groupes de consommateurs et acteurs en matière énergétique, myenergy entend valoriser ces résultats pour soutenir les politiques nationales des secteurs concernés.

Suite à la mise en place d'une nouvelle stratégie d'entreprise en 2015, myenergy continue à se développer dans cette nouvelle direction, en mettant en œuvre la vision et les objectifs stratégiques suivants :

Être le partenaire et le facilitateur public de référence
pour mobiliser et accompagner la société luxembourgeoise
vers une utilisation plus rationnelle et durable de l'énergie

- Devenir une structure de référence
- Réduire et « verdir » la consommation énergétique
- Promouvoir la durabilité dans le cadre de ses missions
- Analyser les comportements en matière énergétique et valoriser les résultats
- Soutenir la politique nationale dans le cadre de ses missions.

Les activités réalisées par myenergy sont d'une part opérationnelles, d'autre part stratégiques. Côté opérationnel, elles s'adressent aux ménages et particuliers, aux communes, aux entreprises et directement au secteur de la construction et de l'énergie. Côté stratégie, il s'agit aussi bien de mobiliser du nouveau potentiel que de mettre en œuvre de nouvelles thématiques. myenergy a commencé à ancrer le rôle du « facilitateur » dans ses activités pour concrétiser

- une communication plus concertée d'une part avec et par le secteur et d'autre part pour le secteur de la construction ;
- une meilleure identification d'obstacles et de recherche de pistes de solution ;
- un travail d'anticipateur et d'accompagnateur du secteur.



myenergy
Luxembourg

Le groupement d'intérêt économique My Energy garantit des prestations de nature publique et est officiellement opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2009. Les statuts de myenergy ont été arrêtés dans le contrat du 22 mai 2008. Le rapport d'activités pour l'année 2017 présente, tout en gardant la continuité des projets existants, une évolution progressive de l'activité du groupement. En 2013, une adaptation du contrat de myenergy a élargi ses missions aux aspects du développement du logement et de l'habitat durables.

myenergy n'est pas un acteur du marché des prestations de services liées à une utilisation rationnelle de l'énergie, des énergies renouvelables et de la construction durable.

Le fonctionnement de myenergy est basé sur des conventions avec le Ministère de l'Économie, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures et, depuis 2014, avec le Ministère du Logement.

Le groupement est géré par un conseil de gérance. Au cours de l'exercice 2017, le conseil de gérance de myenergy s'est réuni à cinq reprises. Un comité consultatif, destiné à conseiller le groupement sur les sujets qui lui sont soumis par le conseil de gérance, s'est réuni en dates du 14 juin et du 7 décembre 2017.

L'assemblée des membres du G.I.E. My Energy a eu lieu le 2 juin 2017. L'assemblée a donné pleine et entière décharge aux membres du conseil de gérance et au commissaire aux comptes pour l'exercice qui s'est clôturé au 31 décembre 2016. Aucune assemblée générale extraordinaire n'a eu lieu au cours de l'année 2017.



myenergy
Luxembourg

2. Activités principales selon groupe cible

Les activités de myenergy au cours de l'année 2017 se présentent comme suit :

Particuliers

- Site internet myenergy.lu : 68.468 sessions de visites avec un total de 191.209 pages vues ;
- Édition, diffusion et distribution sur les foires et dans les communes de brochures thématiques (aides financières, dossier d'assistance aux maîtres d'ouvrage, banque climatique et logement durable, fardes « Baukontrolle », photovoltaïque, ménages en précarité énergétique, ...)
- Mise à jour d'exposés thématiques, principalement utilisés comme moyen de sensibilisation dans les infopoints myenergy. 12 exposés ont été tenus dans diverses communes ;
- Réalisation de visites à domicile lors de 14 semaines d'action dans les infopoints myenergy ;
- Poursuite du projet « assistance aux ménages en précarité énergétique » ;
- Présence sur la Semaine Nationale du Logement / H&L Expo (accueil de 384 personnes) ;
- Prestation de conseil de base dans les bureaux régionaux infopoints myenergy, ou au domicile des particuliers, en coopération avec les communes ou syndicats de communes. Au total, 21 infopoints myenergy étaient opérationnels, regroupant 102 communes ;
- Fourniture de conseil de base en énergie au siège de myenergy à Luxembourg-Ville ;
- Conseil de base par la Hotline 8002 11 90 (environ 3.700 appels : les thèmes récurrents ont été les aides financières, la nouvelle construction et la rénovation énergétique).

Le nombre de conseils de base en énergie a été de 1.170 conseils pour 2017.

En 2017, une phase test sur l'intégration de la thématique de la mobilité a été lancée. Il s'agissait d'informer et de sensibiliser sur la consommation énergétique globale d'un ménage en prenant en compte les différents modes et habitudes de déplacement des personnes conseillées. Une collaboration avec le Verkéiersverbond a permis de former les conseillers myenergy et de recourir aux bons outils promotionnels favorisant les transports publics et la mobilité douce.

Le programme d'action découlant de l'approche de management qualité pour le service « conseil myenergy » a été poursuivi pendant l'année 2017.

Communes

myenergy gère le Pacte Climat du Ministère du Développement durable et des Infrastructures. Les activités dans ce domaine comprenaient (tous les chiffres pour le 31.12.2017) :

- Encadrement des 105 communes engagées et gestion des conseillers climat et audits ;
- Information et production de matériel de communication (clips vidéos) ;
- Gestion du logiciel EnerCoach et Streetlighting avec mise à disposition d'une hotline ;
- Intégration d'EnerCoach dans Gescom, en collaboration avec le SIGI et accompagnement de la formation ;



- Adaptation en continu et mise à jour des instruments « European Energy Award » (eea) ;
- Intégration de la thématique de l'économie circulaire dans le Pacte Climat et préparation de divers outils de mise en œuvre ;
- Réflexions sur le développement du Pacte Climat après 2020 ;
- Élaboration d'une procédure et préparation d'une méthodologie pour les bilans CO₂ communaux en collaboration avec le Klimabündnis Lëtzebuerg ;
- Organisation de divers événements : soirée de certification, Klimapakt Dag et eea annual event ;
- Site internet pacteclimat.lu : 6.354 sessions de visites avec un total de 18.681 pages vues.

Entreprises

- Assistance au développement du nouvel accord volontaire entre la FEDIL et le Gouvernement luxembourgeois,
- Information, sensibilisation et vérification des exigences à rapporter par les entreprises participantes dans le cadre de l'accord volontaire ;
- Assistance générale aux entreprises sous forme d'information et de sensibilisation ;
- Mise en œuvre d'un projet-pilote de réseaux d'entreprises sur les territoires de Bettembourg et de Dudelange, en collaboration avec les communes concernées et IMS, et avec le soutien de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers.

Communication et marketing

- Finalisation et communication des nouvelles chartes graphiques du brand myenergy et Pacte Climat ;
- Adaptation et mise à jour de différents supports de communication ;
- Développement et gestion des activités dans les médias sociaux ;
- Continuation de la campagne de communication « Miss Energy » afin d'accroître la visibilité du service myenergy et de le rendre plus compréhensible aux particuliers ;
- Réalisation d'une action de street marketing ;
- Présence rédactionnelle et publicitaire dans les médias luxembourgeois, la presse nationale et spécialisée pour asseoir l'image institutionnelle de myenergy et la reconnaissance de ses produits et activités au travers de 152 articles et publicités ;
- Partenariats rédactionnels (HEX, RTL Expert, infogreen, LG, etc.) ;
- Activités de référencement en ligne payant pour promouvoir l'application mobile « myAAA » ;
- Soutien des activités de communication du paquet « KlimaBank a Prime fir nohaltegt Wunnen » pour les quatre ministères concernés ;
- Soutien à la promotion de la campagne photovoltaïque cleversolar.lu afin de promouvoir les investissements dans l'énergie solaire ;
- Soutien au développement des outils de communication et de marketing des infopoints myenergy.



Mobilisation de potentiel et mise en œuvre de nouvelles thématiques

L'objectif poursuivi est d'une part l'assistance au gouvernement, et des secteurs concernés par les aspects de l'énergie et de la construction durable, dans la mise en œuvre d'une politique énergétique durable, en réduisant la consommation des ressources fossiles par une utilisation plus rationnelle de l'énergie et par le recours aux sources d'énergies renouvelables.

D'autre part, myenergy envisage le développement de nouveaux programmes structurels dans le domaine de la promotion du secteur de l'énergie, destinés aussi bien à l'extension des activités de myenergy, qu'au développement de l'efficacité énergétique, des énergies renouvelables et de la construction durable.

À cet effet, les activités principales menées en 2017 se présentaient comme suit :

- Participation à des travaux en relation avec la transposition de la directive relative à l'efficacité énergétique (2012/27/UE), notamment au niveau des articles 4 (rénovation des bâtiments), 7 (mécanisme d'obligation), 8 (audits énergétiques) et 24 (réexamen et suivi de la mise en œuvre) ;
- Contribution au développement en continu du mécanisme d'obligations en matière d'efficacité énergétique ;
- Contribution à l'élaboration ainsi que la mise en œuvre de la stratégie de rénovation énergétique des bâtiments ;
- Accompagnement du ministère du Développement durable et des Infrastructures et du ministère de l'Economie au niveau de la communication sur les coopératives énergétiques et les installations photovoltaïques ;
- Assistance dans la mise en œuvre des nouvelles dispositions en relation avec la performance énergétique des nouveaux bâtiments d'habitation ;
- Réflexions générales concernant l'introduction éventuelle d'une certification des artisans dans le domaine de l'énergie ;
- Assistance au développement des aides financières pour communes du fonds pour la protection de l'environnement (FPE) ;
- Coordination et clôture du projet Luxbuild2020 ;
- Coordination du groupe de travail « Formation » du CNCD ;
- Prise de démarches avec les ministères concernés et l'administration de la gestion de l'eau au sujet de différents aspects en relation avec les forages géothermiques, préparation de mesures de communication en lien avec la promotion de la géothermie ;
- Coordination du groupe de travail interministériel pour le suivi et l'implémentation du paquet « Banque climatique et primes logement durable », préparation et coordination d'entrevues avec le secteur de la construction ;
- Assistance à la mise en œuvre du paquet « Banque climatique et primes logement durable » (présentation du paquet à l'OAI et à la Chambre des Métiers, élaboration et publication de FAQs et d'un manuel d'utilisation type des installations techniques) ;



- Développement de la certification obligatoire pour personnes actives dans le domaine du conseil en énergie selon les exigences du programme d'aides PRIME House et réforme du programme myenergy certified ;
- Signature d'une convention avec le Ministère du Développement durable et des Infrastructures relatif à la mise en place d'un système d'assurance qualité dans le domaine des conseils relatifs à l'énergie et à la durabilité pour les bâtiments d'habitation.
- Participation au projet européen « Odyssee-Mure » en matière de statistiques et mesures relatives à l'efficacité énergétique ;
- Mise en œuvre du projet INTERREG « GReNEFF » ;
- Assistance dans la mise en œuvre des résultats de l'étude stratégique « Third Industrial Revolution Lëtzebuerg » au niveau des plateformes « Energiezukunft Lëtzebuerg », CNCD (GT « Bâtiment du futur ») et « Sharing economy » ;
- Organisation de la conférence « Third Industrial Revolution » ;
- Promotion de l'application mobile « myAAA » dédiée aux bâtiments résidentiels avec une haute performance énergétique (niveau comportemental) ;
- Collaboration avec la « House of Automobile » dans le cadre de séances d'information sur les motorisations alternatives ;
- Assistance dans l'élaboration de recommandations pour l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans le domaine privé ;
- Délimitation et développement de nouveaux champs d'action de myenergy par rapport aux thématiques des bâtiments et quartiers intelligents, de l'électromobilité, de l'économie de partage et de l'efficacité des ressources.

Relations internationales

- Échange régulier dans le cadre du « European Energy Award » ;
- Échanges avec la DG Énergie de la Commission Européenne concernant un rapprochement du Pacte Climat à la Convention des Maires ;
- Participation au réseau d'agences de l'énergie nationales en Europe (EnR).



Annexe A : Indicateurs-clés

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'appels sur hotline 8002 1190	4.000	3.000	3.387	3.912	3.500	3.600	3.600	3.300	3.700
Sessions de visite des sites internet myenergy	24.000	36.000	52.000	77.000	78.000	91.000	89.000	58.000	68.468
Communes infopoints conventionnées	16	24	66	73	77	84	89	100	102
Habitants couverts par communes infopoints	60.000	85.000	375.000	391.000	430.000	479.000	538.000	544.000	575.301
Conseils de base dans communes infopoints	40	58	286	495	455	835	860	841	1161
Conseils de base dans locaux myenergy	90	144	188	208	191	173	74	15	9
Conseils de base sur foires nationales et régionales	<i>non connu</i>	1.576	1.553	1.382	975	760	566	630	384
Activités pour jeunes	1	1	5	4	7	5	5	0	0
Nombre de publications rédactionnelles	12	42	78	115	128	129	> 500	> 500	152
Nombre d'actions de sensibilisation dans les communes infopoints	4	6	16	20	42	71	63	63	26
Total des dépenses	1.357.000	1.279.000	1.551.000	1.966.000	2.607.000	3.587.000	4.479.000	4.463.000	4.623.000
Collaborateurs		11	12	12	15	15	15	19	19



Annexe B : Graphiques



